



## onze Dienstenwijzer

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen is onze leidraad. Graag wil ik u laten zien hoe mijn aanpak hierbij is. In deze dienstenwijzer maak ik u wegwijs bij ons kantoor Jos Hegeman Verzekeringen & Hypotheken. In deze dienstenwijzer vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over aspecten van onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### **Adresgegevens kantoor**

Jos Hegeman Verzekeringen & Hypotheken  
Demmersweg 3  
7556 BN Hengelo (O)

### **Bereikbaarheid**

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon : 074-2915865  
E-mail : [info@joshegeman.nl](mailto:info@joshegeman.nl)  
Internet : [www.joshegeman.nl](http://www.joshegeman.nl)

Openingstijden van het kantoor zijn op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur. U kunt met ons ook een afspraak maken buiten kantoortijden. In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via het telefoonnummer 06-22122663.

### **Lidmaatschappen en registraties**

Mijn kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn AFM, Kifid, Kvk en SEH.

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Mijn kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010155.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Ik doe mijn uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over mijn dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Mijn aansluitnummer bij de Kifid is 300.006606.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel sta ik geregistreerd onder nummer 08139254.

### **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs**

Een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders, helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenning is persoonsgebonden; elke Erkend Hypotheekadviseur heeft de benodigde diploma's behaald en voldoet aan de praktijkvoorwaarden.

## **Onze dienstverlening**

---

Ons kantoor beschikt over een vergunning van de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van vele aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### **Schadeverzekeringen**



Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel en of van uw auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### **Levensverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in vele vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### **Hypothecaire lening**

Indien u een woning koopt zult hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar, aangaat. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook van de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten bij een hypotheek die voor u belangrijk zijn.

Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### **Betalen en sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een interessante spaarrekening. Ook sparen voor uw pensioen via een bankspaarrekening behoort tot de mogelijkheden. Ook op dit terrein mogen wij u met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

### **Consumptief Krediet**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Wilt u hiervoor geld lenen dan kunnen wij u in contact te brengen met verschillende kredietinstellingen die hierin gespecialiseerd zijn. Ons advies hierin zal hierin strikt zijn. U kunt bij ons nooit meer lenen dan verantwoord volgens de wettelijke normen.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

---

### **Adviesvrij**

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer. Wij kunnen u daarom écht onafhankelijk adviseren. Het gaat om uw geld en wat goed is voor ú!

### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Als wij voor u gaan bemiddelen dan hebben wij twee keuzemogelijkheden. Enerzijds kan het wenselijk zijn een specifieke productmarkt te analyseren en daaruit de meest passende aanbieding te selecteren (objectieve analyse). Soms is dit onwenselijk, of te kostbaar, en kan het verstandig zijn te kiezen voor aanbieders waar Jos Hegeman Verzekeringen & Hypotheken aantrekkelijke arrangementen mee heeft gesloten (selectieve analyse).

Per productcategorie geven wij aan wat de standaard bemiddelingsprocedure is. Het staat u natuurlijk altijd vrij uw adviseur te vragen meer of minder analysewerk te verrichten.



a.	Schadeverzekeringen	- selectieve analyse
b.	Levensverzekeringen	- selectieve analyse
c.	Hypothecair krediet	- selectieve analyse
d.	Consumptief krediet	- selectieve analyse
e.	Betalen en sparen	- selectieve analyse

Het is ook mogelijk dat wij u niet adviseren, maar alleen optreden als bemiddelaar. Als wij uitsluitend als bemiddelaar optreden dan ligt de verantwoordelijkheid voor de beoordeling van de geschiktheid van het product bij u zelf.

### Hoe zit het met onze kosten?

---

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salaris, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Voor uw schadeverzekeringen hebben wij ervoor gekozen deze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Dit betekent dat wij provisie ontvangen van de verzekeraar.

Indien u een complex financieel product wenst af te sluiten, een hypotheek, een pensioen of een levensverzekering, zullen wij, voordat wij starten met het adviestraject, u kenbaar maken welke kosten hieraan verbonden zijn. Immers worden wij niet langer beloond door de verzekeraar maar dient u rechtstreeks de advies- en bemiddelingskosten aan de adviseur te betalen.

We zullen u vooraf middels een kostenbegroting kenbaar maken wat onze dienstverlening u kost. Daarnaast ontvangt u van u ons een Dienstverleningsdocument. Hierin geven wij aan wat onze dienstverlening voor dit product of advies zal inhouden, hoe wij u zullen begeleiden bij het tot stand komen van het product en hoe wij worden beloond.

U weet dus altijd vooraf waar u aan toe bent.

### Wij vragen ook iets van u

---

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

#### Juiste en volledige informatieverstrekking

Om u goed van dienst te kunnen zijn is het voor ons belangrijk dat uw gegevens 'up-to-date' zijn. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

#### Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen ik u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw wensenpakket.

#### Wijzigingen doornemen

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

#### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij wettelijk verplicht zijn u te zenden.



Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al deze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

#### **Privacy**

Bij onze dienstverlening verwerken we persoonsgegevens. U kunt er oop rekenen dat we zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens omgaan. Voor meer informatie vragen wij u te kijken op onze website onder 'Privacy'. Hier staat uitgebreid hoe wij uw gegevens verwerken conform de AVG.

#### **Als u een klacht heeft**

---

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons. Indien u een klacht heeft vragen wij u dit ons te laten weten (volgens de binnen mijn kantoor geldende klachtenregeling). In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Daarna eventueel naar het klachteninstituut. Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot::

Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, Telefoon 070-3338999. Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

#### **Uw Financiële Coach**

U wilt een goed financieel advies waarin uw wensen centraal staan. U wilt dat uw partner kan blijven wonen mocht u komen te overlijden. U wilt duidelijkheid over uw pensioen.

Iedereen heeft zijn financiële wensen. Om deze wensen te kunnen realiseren heeft u iemand nodig die naar u luistert en samen met u oplossingen bedenkt. En u wilt dat hij niet alleen nu naar u luistert maar ook in de toekomst er voor u is en u blijft coachen. Kortom, uw eigen financiële coach.

Jos Hegeman Verzekeringen & Hypotheken werkt als een Financieel Coach.

Voor onze dienstverlening krijgt u één loket en één vast aanspreekpunt voor uw financiële vraagstukken.

Voor sommige handelingen vaste tarieven. Hieronder vindt u een opsomming van deze diensten.

Het kan ook zijn dat er door ons een uurtarief wordt gevraagd, vanwege de complexiteit van de materie.

Denkt u bijvoorbeeld aan een uitgebreid hypotheekadvies of een pensioenanalyse.

Als uw financiële coach geef ik u vooraf aan wat de hoogte van deze kosten zullen zijn. Gaat u daarmee akkoord dan krijgt u van ons een advies met bijbehorende producten.

#### **Ons verdienmodel**

---

Voorheen betaalde u uw premie aan de verzekeraar, waarna deze verzekeraar de financieel adviseur de advieskosten in de vorm van provisie vergoedde. De kosten van het financiële advies zat verweven in het product.

Vanaf 1 januari 2013 mogen aanbieders van financiële producten (verzekeraars en banken) geen provisie meer geven aan financiële adviseurs voor de verkoop van bepaalde producten. Het gevolg hiervan is dat u de kosten voor financieel advies niet meer indirect via de premie of rente betaalt, maar rechtstreeks aan uw financieel adviseur.

Het voordeel voor u is dat financiële producten beter en transparanter geworden zijn. De premies of rentes hiervoor zijn beter voor u te vergelijken en uiteindelijk goedkoper.



#### Het provisieverbod geldt voor de volgende financiële producten:

---

- hypotheken
- betalingsbeschermers (keren uit in geval van Werkloosheid of Arbeidsongeschiktheid)
- overlijdensverzekeringen
- individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- uitvaartverzekeringen
- beleggingsverzekeringen
- bankspaarproducten
- levensverzekeringen

Het provisieverbod geldt **niet** voor schadeverzekeringen zoals onder andere uw woonhuis- of autoverzekering.

#### Tarieven

---

##### Een eerste inventarisatiegesprek is altijd gratis !

- Nieuwe hypotheek (advies en bemiddeling), inclusief eventuele overlijdensrisicoverzekering,  
Betreft uw toekomstige nieuwbouwwoning of bestaande woning, oversluiten van uw bestaande hypotheek: volledige begeleiding tot aan de notaris.  
Particuliere cliënt € 3.095  
Zakelijke cliënt € 3.695
- Vervolghypotheek (extra hypotheek), (advies en bemiddeling), alleen geldlening  
U wilt uw hypotheek verlengen of verhogen € 1.995
- Overige handelingen hypotheek zoals wijziging of renteherziening hypotheek volgens uurtarief
- Financiële afwikkeling bij relatiebeëindiging (**declaratie maandbasis**) volgens uurtarief
- Overlijdensrisicoverzekering € 425
- Overlijdensrisicoverzekering in combinatie met uw vervolghypotheek € 275
- Openen bancaire rekening € 425
- Woonlastenverzekering in combinatie met uw hypotheek € 275
- Arbeidsongeschiktheidsverzekering € 895
- Uitvaartverzekering individueel € 159 per polis
- Uitvaartverzekering gezin (man, vrouw, partners en kinderen) € 215 per gezin
- Persoonlijk financiële analyse volgens uurtarief

De tarieven zijn een indicatie van de advieskosten inclusief bemiddeling. In het eerste inventarisatiegesprek zal ik aangeven wat de kosten voor u zullen bedragen. Het kan zijn dat gezien de complexiteit van uw vragen c.q. behoefte er gekozen wordt voor een uurtarief. **Het uurtarief voor advies en bemiddeling bedraagt € 135,00.**

Nogmaals : voor Schadeverzekeringen betaalt u geen extra tarief; de verzekeraar betaalt een percentage aan provisie voor onze bemiddeling.